

*u<sup>b</sup>*

---

*b*  
**UNIVERSITÄT  
BERN**

**CRED**  
CENTER FOR REGIONAL  
ECONOMIC DEVELOPMENT

FORSCHUNGSSTELLE  
TOURISMUS

2016/17

# Jahresbericht der Forschungsstelle Tourismus



# Jahresbericht der Forschungsstelle Tourismus 2016/17

## Übersicht

---

Vorwort	S. 4
Personelles	S. 6
Organisation	S. 7
Lehrtätigkeit	S. 8
Forschung und Dienstleistung	S. 12
Mitwirkung in Gremien	S. 17
Wissenschaftliche Tätigkeit	S. 17
Publikationen	S. 18
Dokumentation	S. 19
Gönnerschaft	S. 20
Fachbeitrag: Ein Jubiläumsfest für die universitäre Schweizer Tourismusforschung	S. 22

Titelbild: Bogner

Am Jubiläumsfest der Universitäten Bern und St. Gallen wurde unter dem Motto «Das Tourismus-Gen entschlüsseln» auf 75 Jahre universitäre Tourismusforschung in der Schweiz zurück geblickt.

# Mut zu Qualität statt Digitalisierungs-Hektik

Mit dem Aufkommen des Internets wurde die Digitalisierung bereits in den 90er Jahren für Massen im Dienstleistungsbereich nutzbar und hat zum beschleunigten Austausch von Daten und Informationen geführt. Früher – d.h. vor gut 10 Jahren – hat dieser beschleunigte Austausch noch stationär zu Hause oder im Büro vor dem PC stattgefunden. Spätestens mit der Einführung von Smartphones und der Breitbandabdeckung ist er auch mobil möglich.

Bezüglich Austausch sind der Start von Bewertungsplattformen (1999), das Aufkommen von sozialen Netzwerken (2003) oder die Boomphase der digitalen Reiseportale (2007) für die touristischen Leistungsträger nennenswerte Meilensteine aus den Anfängen. In neuerer Zeit beschäftigen uns Mobilisierung und Geo-Targeting (2012), die Möglichkeiten der Virtual Reality (2013) oder gar die Augmented Reality (2014). Diese Entwicklung schlägt sich auch in der Verwendung der Internetnutzung nieder: Benützten gemäss Umfrage der FUR im Jahr 2000 noch 10% der deutschen Urlauber das Internet zur Information, taten dies 2016 bereits 61%. Auch bei der Buchung vertrauten im Jahr 2000 gerade mal 2% der Deutschen dem Internet, während 2016 bereits 43% das Internet für eine Reisebuchung benutzten. Daraus, aber auch aus den medialen und politischen Diskussionen heraus, könnte daher der Eindruck entstehen, die gesamte und vor allem die Schweizer Tourismuswelt würde durch diese Digitalisierung fundamental verändert. In dieser hektischen Zeit des Umbruchs gilt es aber das Phänomen der Digitalisierung systematisch einzuordnen und die Konsequenzen zu hinterfragen. Tut man dies nach den «sieben P's» (product, promotion, placement, price, process, people and physical facilities) des Marketing-Mix lässt sich Folgendes ableiten:

Der Tourismus kann von der Digitalisierung in Bereichen wie der Produktpolitik (product) mit einem erweiterten Innovationspotenzial (bspw. Skigebiets-App), Produktverbesserungen (bspw. digitale Gästekarten) oder einem differenzierten Aufbau der Marke (bspw. mit Videos) stark profitieren. Zusätzlich besteht bei der Promotion (promotion) das Potenzial für einen ideenreicheren, kostengünstigeren, technisch auch für KMU einfach replizierbaren Kommunikations-Mix. Gefordert sind dabei massgeschneiderte Inhalte und deren klare Präsentation. Auch im Bereich der Prozessoptimierung (process) besteht mit einer gezielteren Steuerung sowie einer Verbesserung der Dienstleistungsprozesse im Betrieb und zwischen Betrieben positives Entwicklungspotenzial für den Schweizer Tourismus. Zudem bestehen Chancen, das Personal (people) im Aufbau des Vertrauens mit den Gästen aktiv und empathisch (bspw. mit Social Media) einzubinden.

Gefordert wird der Schweizer Tourismus aber eindeutig in den Bereichen Preis (price) und Distribution (placement). Bei der Preispolitik stünde die Türe zu einer kurzfristigen, temporären und differenzierten Preispolitik durch die Digitalisierung offen und wird durchaus auch an einigen Orten erprobt. Im Kontext der Qualität, des wohl für den Schweizer Tourismus einzigen vernünftigen Weges, relativiert sich diese neue Möglichkeit stark. Sie verliert an Durchschlagskraft, weil die Preise der touristischen Leistungen für Gäste transparenter und vergleichbarer werden. Eindeutig am stärksten gefordert ist der Tourismus im Distributionsbereich (placement). Eine Distributionsstrategie mit vielseitigen Absatzkanälen mit Partnern wie Tour Operator oder Hotelketten und damit verbundenen Kommissionsabgaben an die Mittler ist sich der Tourismus gewohnt. Neuer ist die Tatsache, dass die «Fremdkanäle» mit den Online-Giganten Booking, Expedia und HRS gemäss einer neuen Studie der HES-SO zunehmen und jährlich an Bedeutung zu Ungunsten des profitablen Eigenvertriebes gewinnen. Tourismus fremd agierende Player nutzen so das sich bietende Innovationspotenzial im Tourismus. Durch diese global aktiven Intermediäre entsteht eine hohe Marktmacht, welche die Entscheidungskompetenz des einzelnen Leistungsträgers in der Distributionsstrategie einschränkt, resp. ein nicht Mitmachen viel Mut und eine Portion Gelassenheit erfordert.

Insgesamt bietet die Digitalisierung für den Tourismus beim Produkt, der Kommunikation und den Geschäftsprozessen sowie dem Personal vielfältige Innovations- und Entwicklungspotenziale, die es – wie in den 90er Jahren – mit gut ausgebildetem und emphatischem Personal für qualitativ hochstehende Tourismusdienstleistungen zu nützen gilt. Diese Entwicklung wird von Scharmützeln und hektischen Diskussionen an der Preis- und Distributionsfront begleitet. Wie vorne aufgezeigt, konnten die beiden P's jedoch bisher wenig gewinnbringend eingesetzt werden. Mit Preisführerschaft liess sich im Schweizer Tourismus schon in der Vergangenheit nicht punkten und dies wird auch in Zukunft eher so bleiben. Vielmehr kann er den Qualitätsweg mithilfe der Digitalisierung geschickt und zielführend weitergehen, um mit einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis die Gäste aus Nah und Fern zu überzeugen. Dazu steht allen Anbietern zum Glück auch in Zukunft unser wertvolles Natur- und Kulturpotenzial zur Verfügung. Auch wenn in gewissen Prozessen, Abläufen etc. künstliche Intelligenz genutzt werden kann, bleibt der Tourismus ein «People Business». Neue Tools, wie das aktuell lancierte Qualitäts-Programm 3.0 bieten dabei zusätzlich Unterstützung bei der täglichen Arbeit.

*Monika Bandi Tanner*

## Personelles

Die Forschungsstelle Tourismus (CRED-T) ist eine der vier Säulen des Zentrums für Regionalentwicklung (CRED). Aktuell ist sie mit knapp 450 Stellenprozenten ausgestattet.

Leiterin Forschungsstelle: **Monika Bandi Tanner**, Dr. rer. oec.  
Stv. Leiterin: **Therese Lehmann Friedli**, Dr. rer. oec.  
DoktorandIn/AssistentIn: **Yelka Eggenschwiler**, M Sc Ec  
**Adrian Pfammatter**, M Sc BA  
Hilfsassistentinnen: **Sarah Hämmerli**, B A Soc Sc  
**Jolanda Herzog**, B Sc BA  
**Adrian Künzi**, B Sc Ec  
**Nadina Schiesser**, B Sc Ec  
CRED-T-Sekretariat: **Susanne Moser**



Das Team der Forschungsstelle Tourismus 2017: v.l.n.r.: (hinten) Monika Bandi Tanner, Sarah Hämmerli, Yelka Eggenschwiler, Susanne Moser, (vorne) Adrian Pfammatter, Therese Lehmann Friedli, Jolanda Herzog, Adrian Künzi, (es fehlt: Nadina Schiesser)

## Organisation

### Beirat der Forschungsstelle Tourismus

Der Beirat der Forschungsstelle Tourismus (CRED-T) setzte sich in diesem Berichtsjahr wie folgt zusammen:

**Prof. Dr. Klaus Neusser**, Präsident Beirat, Ordinarius am Volkswirtschaftlichen Institut, Universität Bern  
**Prof. Dr. Aymo Brunetti**, Ordinarius am Volkswirtschaftlichen Institut und geschäftsführender Direktor CRED, Universität Bern  
**Prof. Dr. Artur Baldauf**, Ordinarius und Direktor Institut für Marketing und Unternehmensführung (IMU), Universität Bern  
**Hans Baumgartner**, Managing Director Credit Suisse AG, Bern  
**Roland Brand**, CEO BERNEXPO AG, Bern  
**Barbara Gisi**, Direktorin Schweizer Tourismus-Verband, Bern  
**Daniel C. Jung**, Stv. Direktor GastroSuisse, Zürich  
**Richard Kämpf**, Leiter Ressort Tourismus SECO, Bern  
**Urs Kessler**, CEO Jungfraubahnen, Interlaken  
**André Lüthi**, CEO und Verwaltungsratspräsident Globetrotter Group, Bern  
**Prof. Dr. Heike Mayer**, Ordinaria am Geographischen Institut, Universität Bern  
**Prof. em. Dr. Hansruedi Müller**, ehem. Direktor des Forschungsinstituts für Freizeit und Tourismus (FIF), Universität Bern  
**Jürg Schmid**, Direktor Schweiz Tourismus, Zürich  
**Roger Seifritz**, Direktor Reka, Bern  
**Adrian Studer**, Leiter beco, Kanton Bern  
**Ueli Stückelberger**, Direktor VÖV, ch-direkt und SBS, Bern

Der Beirat der Forschungsstelle Tourismus hat in seiner letzten Sitzung vom 02.05.2017 den Jahresbericht zur Kenntnis genommen und diskutiert. Er verabschiedete Hans Baumgartner, Managing Director Credit Suisse AG und Roland Brand, CEO BERNEXPO AG als langjährige und engagierte Beiräte. An ihrer Stelle werden Roland Schaller, Leiter Region Mittelland Credit Suisse AG und Jennifer Somm, CEO BERNEXPO AG begrüsst. Als neue Beiräte werden ebenso Claude Meier, Direktor hotellerieuisse und Stephan Wehrle, stv. Leiter Kommunikation, Personenverkehr SBB AG willkommen geheissen.

# Lehrtätigkeit

## Lehrveranstaltungen an der Uni Bern

.....

In diesem Berichtsjahr bot die Forschungsstelle Tourismus im **Frühjahrssemester 2016** ein kombiniertes Seminar auf Bachelor- und Masterstufe an. Die Vorlesung **«Einführung in die Tourismusökonomie»** wurde im **Herbstsemester 2016/17** auf der Basis des Vorlesungsskriptes gelesen.

Das Seminar im **Frühjahrssemester 2016** beschäftigte sich auf Bachelorstufe mit **«Entwicklungen und Herausforderungen für den Schweizer Tourismus»** und führte die Studierenden auf eine Fachexkursion in die Destination Grindelwald. Ziel des Seminars war es zunächst, auf der Basis des «Schweizerischen Tourismuskonzepts» (1979) und den hinterfragten Zielsetzungen von Krippendorf (1983) die aktuellen Herausforderungen des Schweizer Tourismus theoretisch zu diskutieren. In einem zweiten Teil wurde für einen dieser Teilaspekte die Entwicklung der vergangenen Jahre mittels Sekundärdaten oder Fallbeispielen analysiert. Die 16 Studierenden verfassten in Partnerarbeit folgende acht Seminararbeiten (unveröffentlicht):

### Bachelor-Seminararbeiten:

- «Mit 66 fängt das Leben erst richtig an: Wie die Schweizer Tourismusbranche auf reisefreudige Rentner reagiert»
- «Die Internationalisierung des Tourismus als Treiber des Wettbewerbs – Einfluss der Internationalisierung auf den Schweizer Tourismus»
- «Mobilität im Tourismus – Nachhaltige Entwicklungsstrategien zur Eindämmung der negativen Effekte einer erhöhten Mobilität»
- «Tourismusbesinnung als Teilaspekt des Destinationsmanagements – eine Herausforderung für den Schweizer Tourismus»
- «Zweitwohnungstourismus als Herausforderung – Fluch oder Segen für Destinationen im europäischen Raum?»

### Master-Seminararbeiten:

- «Auswirkungen des Lötschberg-Basistunnels auf die Tourismusdestinationen des Wallis und Berner Oberlands – Mit Erkenntnissen für das Grimseltunnel-Projekt»
- «Determinanten der Kurtaxensätze der Hotellerie in den Gemeinden der Tourismusregion Berner Oberland»

- «Targeting Hospitableness in Swiss Tourism – A theoretical and empirical analysis of hospitableness and its potential determinants for the Swiss hotel industry»

Das Seminar wurde aus studentischer Sicht mit 6 ECTS-Punkten entschädigt.

Im **Herbstsemester 2016/17** wurde wiederum die Vorlesung **«Einführung in die Tourismusökonomie»** als einteilige Veranstaltung im Rahmen von 3 ECTS-Punkten gelesen. Die dreizehn Veranstaltungstermine boten den Studierenden einen Überblick über die fünf grossen Themenblöcke «Ausgangspunkt des Reisens und Messung des Tourismus», «Die touristische Nachfrage», «Das touristische Angebot», «Tourismus und nachhaltige Entwicklung» sowie «Tourismuspolitik». Im Rahmen der Vorlesungsteile über die touristische Nachfrage, das touristische Angebot und die Tourismuspolitik erhielten die Studierenden anhand von drei Gastreferaten einen Einblick in die touristische Praxis. Harry John referierte unter dem Titel «BE! Tourismus AG – Zielgruppen des Tourismus im Kanton Bern und deren Umgang im Marketing» über die Organisation der BE! Tourismus AG, deren Marketingstrategie und den aktuellen Projekten. Ueli Stückelberger brachte den Studierenden die Seilbahnbranche als Teil des touristischen Angebots unter dem Titel «Seilbahnen Schweiz (SBS) – Verbandspolitische und Branchen Aspekte» näher. Seine Ausführungen handelten von den Herausforderungen und Chancen der Seilbahnen sowie den Aufgaben von «Seilbahnen Schweiz». Im Themenblock zur Tourismuspolitik berichtete Barbara Gisi über den Schweizer Tourismus-Verband (STV). Den Studierenden wurde in diesem Gastreferat der Auftrag des STV als Dachverband des Tourismus und die Verbindung zur Tourismuspolitik präsentiert.

Die drei Gäste waren:

- **Harry John**, Direktor BE! Tourismus AG
- **Ueli Stückelberger**, Direktor VÖV, ch-direkt und SBS
- **Barbara Gisi**, Direktorin Schweizer Tourismus-Verband (STV)

Die Lehrveranstaltung wurde von 112 Studierenden mit einer Prüfung abgeschlossen.



Im **Frühlingssemester 2017** führte die Forschungsstelle Tourismus wiederum ein kombiniertes Bachelor-/Masterseminar unter dem Titel **«Erlebnisökonomie im Schweizer Tourismus»** durch. Im Rahmen einer zweitägigen Fachexkursion (16./17.03.2017) in die Destination Kandersteg wurden insgesamt 21 angemeldeten Studierenden Eindrücke und Inhalte aus der Praxis mitgegeben. Um möglichst vielen Studierenden die Teilnahme an der Exkursion zu ermöglichen, standen unter dem Thema **«Die Destination Kandersteg – Adelboden – Lenk aus einer wissenschaftlichen Perspektive»** weitere sechs Plätze für das Verfassen einer wissenschaftlichen Sonderstudie zur Verfügung.

Referenten vor Ort waren:

- **Urs Pfenninger**, Tourismusdirektor Adelboden Tourismus
- **Casimir Platzer**, Hotelier und Präsident GastroSuisse, Kandersteg
- **René Maeder**, Hotelier und Gastronom Hotel Doldenhorn und Ruedihus, Kandersteg
- **Christoph Wandfluh**, Marketingverantwortlicher Gondelbahn Oeschinensee
- **Kathrin Hager**, Geschäftsführerin Skiweltcup Adelboden

## Abschlussarbeiten an der Forschungsstelle Tourismus

In der Berichtsperiode wurden die folgenden Abschlussarbeiten an der Forschungsstelle Tourismus geschrieben:

**Masterarbeiten** (veröffentlicht) durch Prof. Maximilian von Ehrlich (VWI) bzw. Prof. Artur Baldauf (BWL) genehmigt:

- Andreas Lingg: «Finanzierung von Infrastrukturanlagen durch die öffentliche Hand am Beispiel kommunaler Bergbahnfinanzierung»
- Rafael Brabec: «Dimensions and measurement approaches of success in horizontal cooperations – A literature review and application to the tourism industry»

**Bachelorarbeiten** (unveröffentlicht) durch Prof. Aymo Brunetti bzw. Dr. Monika Bandi Tanner genehmigt:

- Pascal Blindenbacher: «Konsequenzen des Gletscherrückgangs auf den Gletschertourismus der Schweiz»
- Elisabeth Buchli, Leander Kopp: «Strukturwandel eines touristischen Dienstleistungsträgers: Ein Vergleich der Entwicklungen der Hotellerie in Deutschland, Frankreich, Österreich und der Schweiz»
- Julian Meier: «Energiewende – Bewertung regionalökonomischer Effekte für alpine Tourismusdestinationen»
- Hannah Stettler: «Nachhaltigkeitslabels im Tourismus»

**Sonderstudien** (unveröffentlicht):

- Patrik Frei: «Eine Operationalisierung des Ökosystemsleistungsinventars des BAFU am Hochmoor Chaltenbrunnen unter Einfluss des Klimawandels mit zusätzlichem Fokus auf Entscheidungsfindungsprozesse»
- Annika Schoop: «Second Home Ownership and Sustainable Development»

# Forschung und Dienstleistung

Im Berichtsjahr wurde an mehreren Forschungs- und Dienstleistungsprojekten gearbeitet. Im Folgenden werden diese entlang der definierten Forschungsschwerpunkte aufgeführt:

## Tourismus und Regionalentwicklung

.....

### **Grossanlässe der Gemeinde Saanen und ihre Bewertung – Beitrag für die Regionalwirtschaft und Bewertungstool für die Anlässe** *(abgeschlossen)*

Im Auftrag der Gemeinde Saanen erfolgte die Erstellung einer Portfolioanalyse aller Anlässe und weiteren Institutionen, welche von der Gemeinde finanziell unterstützt werden. Weiter wurde der Beitrag der sechs Grossanlässe für die Destination/Region bestimmt und ein «Saaner Bewertungstool» zur zukünftigen Unterstützung von Anlässen in der Region entwickelt. Zurzeit wird ein Leitfaden mit dem Titel «Event Performance Index (EPI) – Bewertung von Events für eine transparente Unterstützungspraxis – Das Saaner-Modell» für die Praxis erstellt.

### **«Neue Tourismusregion Umgebung Bern» – Potenzialanalyse** *(abgeschlossen)*

Im Perimeter der Regionalkonferenz Bern-Mittelland (RKBM) gibt es Tourismusorganisationen bzw. Regionen/Gemeinden, welche bis anhin nicht von Bern Tourismus vermarktet wurden. Um das Potenzial einer eigenständigen Tourismusregion abzuschätzen, wurden daher Voraussetzungen für erfolgreiche touristische Angebote aus einer wissenschaftlichen Sicht bestimmt, bestehende touristische Angebote bewertet und ein Vergleich mit anderen, ähnlichen Regionen durchgeführt. Daraus wurden Handlungsempfehlungen zum Potenzial und zur Notwendigkeit einer neuen Tourismusregion abgeleitet.

### **Die Rolle der lokalen Wachstumskoalition bei der Entwicklung von Zweitwohnungen – Lehren aus der Schweiz** *(In review)*

Im Artikel wurde die Bedeutung des Zweitwohnungsgesetzes auf die momentane Rolle von lokalen Wachstumskoalitionen in den alpinen Gebieten untersucht. Dabei wurden lokale Begebenheiten zum Kräfteverhältnis exemplarisch aufgearbeitet sowie Faktoren, die das Zweitwohnungsgesetz in seiner Umsetzung begünstigen können, diskutiert. Das Projekt wurde zusammen mit dem Bereich Geographie (Raumentwicklung und -planung) des CRED bearbeitet.

### **Tourismus im Ländervergleich – Differenzen in den Bildungssystemen und Defizite zwischen Bildungs- und Arbeitsmarktentwicklungen** *(publiziert)*

Mit einer umfangreichen Sekundäranalyse und einem Expertenpanel in Deutschland und Österreich wurde auf der Basis der Erkenntnisse aus der 2014/15 erstellten SECO-Studie «Aus- und Weiterbildungslandschaft im Tourismus – Aktueller Überblick» ein Ländervergleich durchgeführt. Dabei standen die unterschiedlichen Entwicklungen im Bildungs- und Arbeitsmarkt im Zentrum, um diese mit allfälligen Differenzen zwischen den länderspezifischen Bildungssystemen zu erklären.

### **Betriebliche Kooperationen im Schweizer Tourismus** *(laufend)*

Überbetriebliche Kooperation wird in der Praxis und Wissenschaft rege diskutiert. Sie bildet eine strategische Handlungsoption für Betriebe im Schweizer Tourismus. Kooperation stellt zudem ein interessantes Forschungsobjekt dar, da von Unternehmen zur Erreichung von vielfältigen potenziellen Vorteilen verschiedenste Herausforderungen bewältigt werden müssen. Ein erstes Forschungsprojekt wurde lanciert mit dem Ziel, neues, praxisrelevantes Wissen zur Thematik zu erarbeiten. Um eine theoretische Grundlage zur Erforschung des Phänomens zu bilden, wurde eine Vielzahl an wissenschaftlichen Quellen analysiert. Weiter wurden Interviews mit Tourismusexperten durchgeführt, um interessante Fragestellungen für den weiteren Projektverlauf zu identifizieren.

### **Digitale Tourismuswirtschaft** *(laufend)*

Mit neuen Technologien aus der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) sowie leistungsfähigeren Computern und Netzinfrastrukturen übt die Digitalisierung Einfluss auf den Tourismus und verändert ihn. Daraus ergeben sich zahlreiche Herausforderungen in verschiedenen Teilbereichen wie Infrastruktur, Marktbearbeitung oder Geschäftsmodelle/-prozesse. Diese haben wiederum Auswirkungen auf die Marktbearbeitung, auf den touristischen Arbeits- und Bildungsmarkt oder den Strukturwandel. In Zusammenarbeit mit der Uni St. Gallen, der HES-SO in Sierre und der HSLU in Luzern erarbeitet das CRED-T im Auftrag des SECO, Direktion Standortförderung einen umfassenden Grundlagenbericht zum Thema «Digitale Tourismuswirtschaft».

## **Tourismus und Makroökonomie, insbesondere Einfluss von Wechselkursveränderungen**

---

### **Grundlagen zum Währungsrisikomanagement im Schweizer Tourismus** *(laufend)*

Im Rahmen eines Forschungsprojektes wird die Bedeutung des Währungsrisikomanagements (WRM) diskutiert. Das Ziel des Projektes ist es zu analysieren, welche Instrumente des WRM Schweizer Tourismusbetriebe anwenden können, um sich gegen Wechselkursschwankungen abzusichern. Anhand von Fallstudien wurde untersucht, wie ausgewählte Schweizer Tourismusbetriebe tatsächlich mit der Thematik umgehen, um daraus Strategieansätze abzuleiten.

### **Währungsrisikomanagement-Tool für die Schweizer Hotellerie – Stabilität und Sicherheit auch in unsicheren Zeiten** *(laufend)*

Um der Schweizer Hotellerie einen vereinfachten und effizienten Zugang zum Währungsrisikomanagement zu ermöglichen, entwickelt das CRED-T gemeinsam mit hotelleriesuisse im Rahmen eines Innotour-Projektes ein «Währungsrisikomanagement-Tool» inklusive Leitfaden. Dieses soll den Hoteliers nach Eingabe von Betriebscharakteristika, Zielsetzungen und Werten entsprechende Strategien im Bereich des Währungsrisikomanagements vorschlagen und passende Informationen dazu liefern.

## **Tourismus und Erlebnisökonomie**

---

### **Gastfreundlichkeit in der Schweizer Hotellerie – IST-Zustand, Bestimmungsfaktoren, Effekte und Handlungsansätze** *(laufend)*

Gastfreundlichkeit kann zu höherer Gästezufriedenheit und damit in vielen Fällen auch zu einer stärkeren Gästeloyalität führen. Dazu hat Schweiz Tourismus 2013 den Prix Bienvenu Award lanciert, um die gastfreundlichsten Hotels basierend auf Online-Gästebewertungen verschiedener Portale auszuzeichnen. Im Projekt wird untersucht, welche Bestimmungsfaktoren auf Betriebs- und Destinationsebene zu einem hohen Niveau an Gastfreundlichkeit bei Beherbergungsbetrieben führen. Weiter soll der Zusammenhang zwischen dem Niveau an Gastfreundlichkeit und der Unternehmensperformance empirisch analysiert werden. Schliesslich sollen mit Praxisvertretern Handlungsansätze zur Stärkung der Gastfreundlichkeit im Kontext der Beherbergungsbranche abgeleitet werden.

### **Qualitätsanalyse von Bewertungsportalen in der Hotellerie – Theoretisch-konzeptionelle Analyse und empirische Erkenntnisse für die Schweiz** *(In review)*

In diesem Forschungsprojekt entwickelte die Forschungsstelle Tourismus ein Instrument für die vergleichende Qualitätsanalyse von Online-Tourismus-Bewertungsportalen und wendete dieses auf die wichtigsten Portale für die Schweizer Hotellerie an. Dieser Portalvergleich soll touristische Anbieter und ihre Gäste bei der Wahl der für sie geeignetsten Portale unterstützen. Aktuell wurde ein wissenschaftliches Papier dazu verfasst und eingereicht.

### **Programmbegleitung und -weiterentwicklung des Qualitäts-Programms des Schweizer Tourismus** *(laufend)*

Die Forschungsstelle Tourismus nimmt für das Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus einen Evaluationsauftrag wahr. Zudem wurde im Rahmen von Kommissionsitzungen mit den Verantwortlichen des STV an der Weiterentwicklung und Qualitätssicherung des Programms mitgearbeitet. Dabei entstanden u.a. im Bereich der Wahlmodule der Kooperations-Check und der Erlebnis-Check.



## **Tourismus und Umweltökonomie, insbesondere Auswirkungen des Klimawandels**

---

### **Potenzialanalyse einer Responsibility-Strategie für die ITB Berlin** *(abgeschlossen)*

Als Leitmesse der weltweiten Reisebranche möchte die ITB Berlin in einem umfassenden Verständnis von Responsibility vermehrt Verantwortung bezüglich einer nachhaltigen Entwicklung und dementsprechend eine Vorreiterrolle übernehmen. Das CRED-T wurde beauftragt, Potenzialbereiche einer zukünftigen ITB-Responsibility-Strategie zu untersuchen und mögliche zukünftige Potenzialbereiche und Strategieansätze zu skizzieren.

### **Klimafolgen und Anpassung – Tourismus** *(publiziert)*

Nach dem fünften, erschienenen IPCC-Bericht (2014) erschien im Herbst 2016 der Klimareport zur Schweiz «Brennpunkt Klima Schweiz – Grundlagen, Folgen und Perspektiven» der Akademien der Wissenschaften Schweiz. Im Teil II «Folgen und Anpassung» hat die Forschungsstelle Tourismus zusammen mit Prof. Martine Rebetez (WSL) das Kapitel zum Tourismus verfasst. Darin wird die Verletzlichkeit des Tourismus aufgrund des Klimawandels aufgezeigt und die entsprechenden Anpassungsmassnahmen werden aufgrund der Veränderungen diskutiert.

## Mitwirkung in Gremien

Die Forschungsstelle Tourismus hat im Berichtsjahr in folgenden Kommissionen und Gremien mitgewirkt:

- Beirat Schweizer Tourismus-Verband (STV)
- Mitgliedschaft Schweizer Tourismusrat (ST)
- Fachgruppe Qualitäts-Programm (FGQ) und Arbeitsgruppen zur Überarbeitung des Qualitäts-Programms (STV)
- Fachbeirat Höhere Fachschule für Tourismus (IST)
- Expertengremien: «Swiss Mountain Award» (Jury-Präsidium), «Freundlichstes Hotel der Schweiz» von Schweiz Tourismus (ST), «UNESCO Welterbe-Kristall»

## Wissenschaftliche Tätigkeit

Im Berichtsjahr waren Mitarbeitende der Forschungsstelle Tourismus wie folgt ausseruniversitär wissenschaftlich tätig:

- Teilnahme TRC Conference in Lissabon
- Teilnahme 20. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Tourismuswissenschaft (DGT) «Hotellerie – Innovationen, Trends und Herausforderungen» in Worms
- Teilnahme am Nachhaltigkeitstag der 3 Berner Hochschulen NACHHALTIG<sup>3</sup>
- Reviewtätigkeit für das Journal «disP – The Planning Review»
- Moderationstätigkeit im Rahmen des Tourismusforums des SECO in Bern, des Labeltages und des Q-Prof-Workshops des Schweizer Tourismus-Verbands in St. Gallen bzw. in Bern
- Lehrauftrag an der Universität St. Gallen im Rahmen der Vorlesung «Tourism Systems – Analysis and Sustainable Management»

## Publikationen

Es konnten folgende **Artikel** in Fachzeitschriften und Sammelbänden publiziert werden:

- Bandi Tanner, M. (2016): Hansruedi Müller: a passionate leisure and tourism researcher in the worlds of theory and practice. *Anatolia*, Vol. 27, No. 4, S. 1-7.
- Rebetz, M., Lehmann Friedli, T. (2016): Tourismus. In: Akademien der Wissenschaften Schweiz (Hrsg.): Brennpunkt Klima Schweiz, Grundlagen, Folgen und Perspektiven. *Swiss Academies Reports*, Vol. 11, No. 5, S. 117–120.
- Haeberli, W., Bütler, M., Huggel, C., Lehmann Friedli, T., Schaub, Y., Schleiss, T. (2016): New Lakes in deglaciating high-mountain regions – opportunities and risks, *Climatic Change*, Vol. 139, Issue 2, S. 201–214.
- Lehmann Friedli, T., Bandi, M. (2016): Tourismus im Ländervergleich – Differenzen in den Bildungssystemen und Defizite zwischen Bildungs- und Arbeitsmarktentwicklungen, *Zeitschrift für Tourismuswissenschaft*, Vol. 8, Heft 1, S. 49–72.

Im Berichtsjahr erschienen bei der Forschungsstelle wiederum neue CRED-Berichte und Tourismus-Impulse. In den CRED-Berichten werden Ergebnisse von abgeschlossenen Forschungsarbeiten und anwendungsrelevanten Projekten aufgezeigt. Die Tourismus-Impulse vermitteln die Ergebnisse aus einzelnen CRED-Berichten in geraffter Form.

### CRED-Berichte:

- CRED-Bericht Nr. 10: Lingg, A. (2016): Finanzierung von Infrastrukturanlagen durch die öffentliche Hand, Bern.
- CRED-Bericht Nr. 11: Lehmann Friedli, T., Bandi Tanner, M. & Herzog, J. (2016): Neue Tourismusregion Umgebung Bern, Bern.

### Tourismus-Impulse:

- Tourismus-Impulse Nr. 9: Lehmann Friedli, T., Bandi Tanner, M. & Schiesser, N. (2016): Tourismus im Ländervergleich, Differenzen in den Bildungssystemen und Defizite zwischen Bildungs- und Arbeitsmarktentwicklung
- Tourismus-Impulse Nr. 10: Lehmann Friedli, T. & Bandi Tanner, M. (2016): Tourismusforschung im Praxistest
- Tourismus-Impulse Nr. 11: Lehmann Friedli, T., Bandi Tanner, M. & Herzog, J. (2016): Neue Tourismusregion «Umgebung Bern», Potenzialanalyse
- Tourismus-Impulse Nr. 12: Lehmann Friedli, T., Bandi Tanner, M. & Schiesser, N. (2016): Finanzierung von Infrastrukturanlagen durch die öffentliche Hand
- Tourismus-Impulse Nr. 13: Bandi Tanner, M., Künzi, A., Müller, H., Lehmann Friedli, T. & Hämmerli, S. (2016): Ein Tool zur Bewertung von kulturellen und sportlichen Anlässen – Der Event Performance Index (EPI)

## Dokumentation

Im Tourismussektor der VWL-Bibliothek UniS sind nebst Statistiken, Schriftenreihen und Jahresberichten rund 4'830 aktuelle Publikationen zu Freizeit und Tourismus über die IDS-Datenbank online abrufbar. In einem Archiv werden weitere 500 ältere Bücher aufbewahrt. Zur Tourismus-Bibliothek gehören zudem fast 150 Dokumentationsschachteln mit Zeitschriftenartikeln aus über 50 Periodika. Im Jahr 2016 wurden etwa 30 neue Bücher aufgenommen und zahlreiche Artikel ausgewertet und abgelegt.

# Gönnerschaft

Unseren Gönnern, die 2016 die Forschungsstelle Tourismus mit einem freiwilligen Beitrag unterstützten, danken wir an dieser Stelle ganz herzlich:

Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden, Chur  
Basel Tourismus, Basel  
beco – Berner Wirtschaft, Bern  
Bergbahnen Engelberg-Trübsee-Titlis AG, Engelberg  
BERNEXPO AG, Bern  
Bern Tourismus, Bern  
Bettmeralp Bahnen AG, Bettmeralp  
Credit Suisse AG, Bern  
Destinationen Kanton Bern, Adelboden  
Flims Laax Falera Management AG, Flims  
Freienhof Thun AG, Thun  
GastroSuisse, Zürich  
Gemeinderat der Stadt Thun, Thun  
Globetrotter Travel Service AG, Bern  
Grand-Hotel-Club, Basel  
Graubünden Ferien, Chur  
Graubündner Kantonalbank, Chur  
HOTELA, Montreux  
hotelleriesuisse, Bern  
Imboden Tourismus GmbH, Bern  
Interlaken Tourismus, Interlaken  
Höhere Fachschule für Tourismus (IST), Zürich/Lausanne  
Jungfraubahnen Management AG, Interlaken  
Kongress + Kursaal Bern AG, Hotel Allegro Bern AG, Bern  
Luzern Tourismus AG, Luzern  
Saas-Fee/Saastal Tourismus, Saas-Fee  
Säntis Schwebelbahn AG, Schwägalp  
Schilthornbahn AG, Interlaken  
Schweiz Tourismus, Zürich  
Schweizer Alpen-Club SAC, Bern  
Schweizer Jugendherbergen, Zürich  
Schweizer Reisekasse (Reka) Genossenschaft, Bern  
Schweizer Tourismus-Verband (STV), Bern  
Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für die Berggebiete (SAB), Bern

Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit, Zürich  
Schweizerischer Reisebüro-Verband, Zürich  
Seilbahnen Schweiz, Bern  
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, Bern  
Stanserhorn-Bahn, Stans  
Ticino Turismo, Bellinzona  
Tourismus Biel Seeland, Biel  
Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair, Scuol  
UBS AG, Zürich  
UNESCO Biosphäre Entlebuch, Schüpffheim  
Verband öffentlicher Verkehr (VÖV), Bern  
Verband Schweizer Schifffahrtsunternehmen (VSSU), Zürich  
Verband Schweizer Tourismusmanager (VSTM), Bern  
Vorarlberg Tourismus GmbH, Dornbirn (A)

## Ein Jubiläumsfest für die universitäre Schweizer Tourismusforschung

.....

In diesem Berichtsjahr wurde im Hotel Schweizerhof Bern auf die traditionsreiche universitäre Schweizer Tourismusforschung zurückgeblickt und diese gefeiert. Unter dem Titel «Das Tourismus-Gen entschlüsseln» luden die beiden Universitäten Bern und St. Gallen am 20. Oktober 2016 zur Jubiläumsfeier «75 Jahre Tourismusforschung in der Schweiz» ein. Gemeinsam mit zahlreichen namhaften Gästen aus Wissenschaft, Politik und Praxis wurden die wichtigsten Meilensteine aus der Vergangenheit nochmals in Erinnerung gerufen und Zukunftsfragen gestellt. Die Touristiker erwarten von der Forschung eine geistige Landkarte als Orientierungshilfe. Die Tourismusforschung soll also ein Wegweiser für die Praxis sein, den Weg müssen die touristischen Akteure jedoch selber beschreiten.

### Musik, Malerei, Prosecco und namhafte Gäste

Der Auftakt des Jubiläumsanlasses im Berner Schweizerhof kam aus den Instrumenten und Federn des Berner Künstlertrios ZusammenSpiel. Vom Kunstmaler Matthias Winkler und dem Musiker sowie Komponisten Daniel Küffer ins Leben gerufen, kombiniert ZusammenSpiel gekonnt Musik mit Live-Malerei und untermalt so Anlässe dramaturgisch. Während des ganzen Abends sorgte ZusammenSpiel für den roten Faden des Jubiläumsanlasses und brachte wichtige Aussagen prägnant auf den Punkt. Die langjährige Politik- und Wirtschaftsjournalistin Eva Nietlispach führte als Moderatorin inhaltlich durch den Abend. Zahlreiche Inputs aus der Welt der Tourismusforschung und eine Praktiker-Podiumsdiskussion sorgten dafür, dass der Gesprächsstoff am anschliessenden Apéro riche nicht ausging. Namhafte Gäste aus Wissenschaft, Politik und Praxis folgten der Einladung.



Das Künstlertrio ZusammenSpiel untermalte die Jubiläumsfeier «75 Jahre universitäre Tourismusforschung» mit Bild und Ton

### Über den wissenschaftlichen Tellerrand hinausblicken

Wer den Tourismus erforscht, muss über den Tellerrand der eigenen Disziplinen hinausblicken. Prof. Aymo Brunetti, Direktor des Center for Regional Economic Development (CRED) der Universität Bern, betonte bei der Begrüssung, dass die Tourismusforschung ein Vorzeigebispiel für interdisziplinäres Denken darstellt. Prof. Thomas Bieger, Rektor der Universität St. Gallen, ergänzte dies mit der Aussage, wonach Tourismusforschung insbesondere deshalb an die Universität gehöre, da Entwicklungen im Tourismus oftmals früher erkannt würden als in reinen disziplinären Fachrichtungen. So sei beispielsweise die Digitalisierung im Tourismus bereits vor 20 Jahren Thema gewesen. Ebenfalls habe sich die Tourismusforschung in der Vergangenheit schneller internationalisiert als andere Bereiche und Disziplinen. Während andere Fachrichtungen primär national oder mehrheitlich in ihrem Sprachraum Forschung betrieben haben, wurden in der Tourismusforschung internationale Organisationen, wie bspw. die AIEST, bereits im Jahr 1951 ins Leben gerufen.



Die Jubilaren (v.l.n.r.): Prof. Dr. Thomas Bieger, Dr. Monika Bandi Tanner, Prof. Dr. em. Hansruedi Müller, Prof. Dr. Christian Laesser mit dem AIEST-Präsidenten, Prof. Dr. Harald Pechlaner (zweiter von rechts)

### Ein weitsichtiger Entscheid

In ihrem Grusswort hob Marie-Gabrielle Ineichen-Fleisch (Staatssekretärin und Direktorin SECO) die Gründung der beiden Tourismusinstitute lobend hervor: «Die Gründung zweier Institute mitten im 2. Weltkrieg war nicht nur ein mutiger, sondern auch ein weitsichtiger Entscheid». In der ersten Institutsverordnung des Kantons Bern wurden dem damaligen Forschungsinstitut für Fremdenverkehr (FIF) ein wissenschaftlicher Forschungsauftrag, ein akademischer Lehrauftrag sowie ein unverbindlicher Weiterbildungsauftrag zugewiesen. Der erste Institutsleiter Prof. Kurt Krapf betonte die Maxime, dass sich die Tourismuswissenschaft nicht stolz in einen Elfenbeinturm zurückziehen dürfe, denn Wissenschaft und Praxis, Erkenntnis und Tat seien untrennbare Welten. Gemeinsam mit Prof. Walter Hunziker, Leiter des gleichzeitig gegründeten Schwesterinstituts an der Uni St. Gallen, veröffentlichte Krapf 1942 das erste Grundlagenwerk «Allgemeine Fremdenverkehrslehre».

### Forschungsergebnisse verständlich kommunizieren

Gute, angewandte Forschung sollte im Dialog mit der Praxis geschehen. Davon war am Jubiläumsanlass ein namhaftes Podium mit Jean-Michel Cina (Walliser Staatsrat), André Lüthi (CEO und VRP Globetrotter Group), Emanuel Berger (ehem. CEO Victoria-Jungfrau Interlaken) und Ueli Stüchelberger (Direktor VÖV/SBS) überzeugt. Schliesslich müssten die Erkenntnisse aus der Tourismusforschung den Praxistest bestehen und sollten nicht Selbstzweck sein. Deshalb sei es wichtig, dass die Forschung besonders auch bei der Umsetzung der Erkenntnisse die Zusammenarbeit mit der Praxis suche. Dazu meinte alt Nationalrat Franz Steinegger: «Forschungsergebnisse müssen in einfacher Sprache und in kurzer Form der Praxis verständlich mitgeteilt werden». Alles in allem stellten die anwesenden Tourismuspraktikerinnen und -praktiker der Wissenschaft ein gutes Zeugnis aus. Jedoch wünschen sie sich von den Forschenden einerseits noch mehr Unterstützung bei der Suche nach praxistauglichen Problemlösungen. Andererseits wären frühzeitige Warnungen betreffend künftigen Trends und sich daraus ergebenden neuen Herausforderungen für die Branche hilfreich. Diese Wünsche nehmen die Vertreterinnen und Vertreter der Tourismuswissenschaft gerne auf und verpflichten sich, nebst der Forschung, auch Strategieansätze und Handlungsoptionen für die Branche aufzuzeigen sowie zur Ausbildung von Fachkräften im Tourismus beizutragen.

### Aussensicht auf die Schweizer Tourismusforschung

Im Rahmen des Jubiläumsanlasses bestätigt der deutsche Psychologe und Tourismusexperte Prof. Martin Lohmann (Leuphana Universität Lüneburg), dass die Schweizer Tourismusforschung internationale Reichweite und Ansehen genießt. Er weist aber darauf hin, dass es nicht Aufgabe der Tourismusforschung sein kann, individuelle Lösungen für die Praxis zu bieten. Vielmehr sollte sie das Phänomen Tourismus als komplexes System erfassen und mit einem vereinfachenden Modell, einer geistigen Landkarte, verständlich machen. Mit zahlreichen Publikationen und Lehrbüchern haben Forschende immer wieder neue Einsichten und Zusammenhänge aufgezeigt, die beispielsweise die Branche auf die ökologischen und gesellschaftlichen Heraus-



forderungen im Zuge des Massentourismus vorbereitet haben. Damit haben sie sich gewissermassen an die «heiligen Kühe» der Gesellschaft gewagt, was gemäss Lohmann unbedingt Aufgabe der Tourismuswissenschaft ist. Insgesamt betont Lohmann, dass die Schweizer Tourismusforschung weder die Welt verbessern, noch belehren solle. Auch brauche man die Internationalität für das eigene Selbstbewusstsein nicht.

### **Spannende Forschungsfelder gehen nicht aus**

Prof. Christian Laesser, Direktor des Instituts für Systemisches Management und Public Governance der Uni St. Gallen, sieht den Forschungsschwerpunkt zurzeit darin, neue Konzepte und Strukturen zu finden, mit welchen der Tourismus auch künftig erfolgreich sein kann. Zentral dabei ist, dass das touristische Angebot noch mehr auf die neuen und anspruchsvolleren Gästebedürfnisse ausgerichtet wird. «Überkapazitäten, Demographie, veränderte Gästebedürfnisse, wirtschaftliche, gesellschaftliche und politische Veränderungen, Digitalisierung, Globalisierung und Klimawandel gehören zu den wesentlichen Rahmenbedingungen unserer Zeit und bieten auch weiterhin ein spannendes Forschungsfeld für die Tourismuswissenschaft», sind sich Christian Laesser und Monika Bandi Tanner, Leiterin der Forschungsstelle Tourismus (CRED-T) an der Uni Bern einig.

Insgesamt zeigt die 75-jährige Entwicklungsgeschichte der beiden Institute, wie sich die universitäre Tourismusforschung den Veränderungen der Forschungsobjekte sowie den hochschulpolitischen Rahmenbedingungen anpasste und gleichzeitig Veränderungen vorantrieb. Die jeweiligen leitenden Persönlichkeiten präg(t)en die Tourismusforschung mit ihren Forschungsinteressen, ihrer Bereitschaft, sich auf Neues einzulassen und ihrem aufbauend kritischen Engagement, um die «Entschlüsselung des Tourismus-Gens» zu unterstützen.

*Sarah Hämmerli / Therese Lehmann Friedli*

Herausgeberin:

Forschungsstelle Tourismus (CRED-T)

Universität Bern

Schanzeneckstrasse 1

Postfach

3001 Bern

Tel. +41 31 631 37 11

[info@cred.unibe.ch](mailto:info@cred.unibe.ch)

[www.cred-t.unibe.ch](http://www.cred-t.unibe.ch)